

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

McDonald's *Corporation* pertama didirikan pada tahun 1940 oleh dua bersaudara Dick dan Mac McDonald, sebelum dibeli oleh Ray Kroc pada tanggal 15 April 1955 dan kemudian diperluas ke seluruh dunia. Sampai pada tahun 2004, McDonald's memiliki 30.000 rumah makan di seluruh dunia dengan jumlah pengunjung rata-rata 50.000.000 orang dan pengunjung per hari dan rumah makan 1.700 orang. Di Indonesia Restoran McDonald's pertama kali berdiri di Sarinah, Jakarta dan dibuka pada 23 Februari 1991. Berbeda dari kebanyakan restoran McDonald's di luar negeri, McDonald's juga menjual ayam goreng dan nasi di restoran-restorannya di Indonesia.

Kisah sukses McDonald's diawali saat Ray Kroc membeli lisensi waralaba McDonald's dari McDonald's bersaudara dan memimpin perusahaan ini melakukan ekspansi ke seluruh dunia. Salah satu strategi pengembangan bisnis secara agresif yang diterapkan oleh Ray Kroc ternyata bertentangan dengan keinginan McDonald's bersaudara sehingga pada tahun 1965 McDonald's bersaudara memutuskan untuk meninggalkan perusahaan bertepatan tahun saat McDonald's menjual sahamnya kepada publik dan menjadi perusahaan terbuka yang sahamnya diperjual belikan di *New York Stock Exchange*.

Untuk menjalankan filosofinya Ray Kroc menjalankan strategi pendekatan pada para *franchisees* dan *suppliers* untuk menyatukan visinya,

sehingga mereka tidak bekerja untuk McDonald's tetapi bekerja sama dengan McDonald's. Pada para *franchisees* nya Ray Kroc percaya pada semangat kewirausahaan para *franchisees* dan memberikan keleluasaan untuk menginovasi menu baru seperti halnya Big Mac, Filet O Fish, Egg McMuffin yang merupakan hasil inovasi para *franchisees* McDonald's. Meskipun memberikan keleluasan inovasi pada *franchisees* nya Ray Kroc tetap bersikeras agar para *franchisees* mengikuti nilai inti McDonald's yaitu kualitas, pelayanan, kebersihan dan nilai baik. Penerapan praktek manajemen yang baik oleh Ray Kroc dalam mencapai visi nya sebagai restoran cepat saji dengan standar kualitas yang sama di seluruh *franchisees* nya. Apabila ditinjau dari segi manajemen sumber daya manusia, McDonalds sebagai sebuah organisasi telah melakukan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam pasar akan semakin ketat. Agar dapat lebih unggul dalam persaingan perusahaan harus memiliki kinerja yang lebih baik, yang tergantung sampai seberapa keunggulan perusahaan tersebut dikelola oleh para manajer dan para pengambil keputusan puncak. Untuk mencapai kinerja yang lebih baik perusahaan harus dapat memanfaatkan *resources* yang ada didalamnya termasuk memaksimalkan fungsi sumber daya manusia. Secara umum sumber daya manusia bertujuan meningkatkan kinerja perusahaan melalui pembentukan sumber daya manusia yang handal.

Perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal mendorong organisasi untuk merespon dengan cepat (*responsive*) dan beradaptasi (*adaptive*) dengan lingkungan pasar yang penuh dengan persaingan. Organisasi

harus semakin fleksibel untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan persaingan yang semakin kompetitif. Fleksibilitas organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi (*knowledge asset*) yang menjadikan organisasi memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) sehingga dapat memenangkan persaingan. Sumber daya manusia merupakan (SDM) merupakan satu-satunya aset penting organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi (Simamora 2011). Hal tersebut yang membuat membuat para manajemen karyawan sadar atas nilai investasi karyawan sebagai sumber daya manusia.

Dalam hubungannya dengan sumber daya manusia, dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi iklim organisasi dan tingkat stres karyawan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja yang pada akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (*turnover intention*) yang pada akhirnya dapat menimbulkan *turnover* yang sebenarnya.

Menurut Robbins (2011), mendefinisikan stress kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti. Wirawan (2011) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual atau kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi

dilingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Dalam penelitian-penelitian terdahulu para peneliti banyak menggunakan variabel stres dan iklim organisasi sebagai dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2011), kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong dari pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan orang terhadap pekerjaannya.

Stres kerja dan iklim organisasi adalah dua variabel yang menjadi prediktor variabel kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja akan mempengaruhi niatan pindah (*turnover intention*) seseorang yang akan dikaji dalam penelitian ini dan sebagai subyek penelitian adalah McD pusat Graha Family Surabaya , merupakan restoran siap saji yang pengelolaannya di bawah jaringan PT. Rekso Nasional Food, Dalam perjalanannya setahun ini tingkat *turnover* karyawan McD cukup tinggi, hal ini terlihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1

Daftar jumlah karyawan tetap 4 bulanan Tahun 2016

		JANUARI – APRIL		MEI – AGUSTUS		SEPTEMBER – DESEMBER		AWAL 2016
DEPERTEMEN	AWAL	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	TOTAL
FINANCE	50	0	1	2	1	7	1	42
KITCHEN	20	2	2	2	2	7	2	13
WEREHOUSE	10	2	0	2	0	2	0	4
MARKETING	15	5	1	2	1	8	1	3
SECURTY	12	1	1	2	1	7	1	5
LOGISTIK	20	1	2	1	2	2	2	22
TOTAL	127	11	7	11	7	34	7	89
TURNOVER		9%		9%		29%		

Sumber data: humas McD-keluar masuk karyawan per cawu

Berdasarkan tabel diatas dapat di jelaskan bahwa tingkat *turnover* PT Rekso National Food / McD memiliki tingkat *turnover* yang fluktuatif, pada cawu I sebesar 9%, cawu II sebesar 9% dan cawu III sebesar 29%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam satu tahun pada cawu ke III PT. Rekso National Food mengalami kenaikan tingkat *turnover*. Suatu restoran cepat saji tingkat multi nasional seperti McD seharusnya memiliki standar kerja yang berkelas internasional dan memiliki citra perusahaan tergolong baik seharusnya fenomena tingginya *employee turnover* tidak terjadi.

Menurut rivai (2011) *turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri

Menurut bapak RGM “J. Pramanto ” ada di indikasikan niat pindah karyawan di McD itu di pengaruhi oleh iklim kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja hal itu terlihat dari cukup banyaknya komplain karyawan mengenai iklim kerja, belum lagi ada sebagian pekerja cukup sering meminta izin untuk tidak masuk kerja kadang absen kerja, di mana hal itu berujung pada pengunduran diri orang tersebut. Untuk mendukung kelancaran jalannya oprasional perusahaan harus dapat meminimalisir keluarnya karyawan dengan mencegah niat keluar (*intention turnover*) pada karyawan oleh karena itu perusahaan dan peneliti ingin meneliti fenomena tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memilih untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mc.Donalds Pusat Graha Family Surabaya)”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*?
2. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja ?
3. Apakah iklim organisasi mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*?

4. Apakah iklim organisasi mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah mengetahui faktor-faktor penyebab meningkatnya intensi keluar *turnover intention*, dalam penelitian ini dapat dirumuskan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja
3. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *turnover intention*
4. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja

### 1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini di harap memberikan manfaat bagi pembaca, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberi tambahan wawasan serta kajian mengenai “Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening“

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan peneliti untuk memperdalam wawasan dibidang manajemen sumber daya manusia dalam impementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan serta menambah wawasan atas kaksus nyata di dunia bisnis.